



PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Székesfehérvár, Petőfi S. u. 1. fsz. 1.
Tel.: 22/ 322-836
Web: www.albapronyelvstudio.hu
E-mail: info@albapronyelvstudio.hu
Nyilvántartási szám: E-000605/2014

A panaszkezelési szabályzat célja, hogy a képzésben részt vevők számára lehetőséget nyújtson észrevételeik, bejelentéseik, panaszaik, javaslataik megtételére, rögzítve a bejelentések dokumentálási kötelezettségét, valamint a bejelentés kivizsgálásának rendjét és határidejét.

A SZABÁLYZAT MEGISMERTETÉSE

A szabályzat ügyfélfogadó irodánkban kifüggesztésre kerül, valamint minden tanfolyamindulásnál a hallgatókkal ismertetésre kerül.

A BEJELENTÉS FOGADÁSA

A bejelentések, észrevételek, javaslatok, panaszok az alábbi csatornákon érkezhettek be az intézményhez:

1. A képzés ideje alatt, személyes megkereséssel.
2. Munkaidőben telefonon.
3. Postai levélben.
4. Elektronikus levélben.
5. A „Panasz lap / Reklamációs lap” kitöltése révén.

Telefonos és elektronikus úton történő bejelentés esetén, az eljárás megindításának feltétele a „Panasz lap / Reklamációs lap” a panasztevő által történ saját kezű aláírása. A postai illetve elektronikus levélben tett bejelentés esetén, a levél a bejelentőlaphoz csatolandó.

A KIVIZSGÁLÁS MENETE

A bejelentés módjától függetlenül a bejelentést fogadó, észlelő munkatárs köteles azt, „Panasz lap / Reklamációs lap”-on írásban rögzíteni, a bejelentő pontos adataival együtt. Minden bejelentés dokumentációja, kötelező jelleggel továbbításra kerül a vezetőség felé, egy példánya pedig a bejelentő felé. A „Panasz lap / Reklamációs lap” oktatóinktól és ügyfélszolgálati irodánktól is beszerezhető.

Elsőfokon: A bejelentés 15 (munka) napon belül, a vezetőség által kijelölt személy (Felnőttképzési Vezető) kivizsgálja. A kivizsgálás eredményéről kapott tájékoztatás függvényében, az ügyvezető megteszi a szükségesnek és helyénvalónak ítélt lépéseket. A kivizsgálásban nem vehet részt olyan személy, akitől az ügy elfogulatlan kezelése nem várható. A panasz kivizsgálásába, szükség esetén, külső szakértő kerül bevonásra. A kivizsgálás eredményéről, a bejelentőt, a vizsgálat lezárulását követően, 15 napon belül, írásban (postai vagy elektronikus levél formájában) értesítjük.

Másodfokon: Amennyiben a bejelentést tevő, nem elégedett az eljárás eredményével, úgy a vizsgálat eredményéről kapott tájékoztató átvételét követően, 10 napon belül, a szervezet ügyvezetőjénél nyílik lehetősége, további (írásos, vagy személyes) bejelentésre, illetve a kivizsgálás részleteiről tájékozódni. Az eljárás szintén dokumentációra kerül, az újabb kivizsgálási igény bejelentésétől kezdődően, A személyes egyeztetés, és az azt követő (esetleges ismételt) eljárás részleteiről készülő írásos dokumentumból, a bejelentő részére egy példányt, postai úton továbbítunk.

További lehetőség: Amennyiben, a bejelentő, továbbra sem elégedett panasztételének eredményével, úgy a továbbiakban, panaszával az Oktatásügyi Minisztérium, felnőttképzéssel foglalkozó munkatársát keresheti fel.

A DOKUMENTUMOK KEZELÉSE

A bejelentésekről, azok kivizsgálásáról és következményeiről készült dokumentumokat, elektronikus és nyomtatott formában is katalogizáljuk, és 5 évig megőrizzük. Az arra illetékes személyeknek (személyazonosságuk, hitelt érdemlő bizonyítását követően), ez idő alatt, bármikor betekintési lehetőséget biztosítunk.

ELJÁRÁS NÉVTELENÜL TETT BEJELENTÉS ESETÉN

Névtelenül, vagy aláírás nélkül tett bejelentésekkel, panaszokkal, tartalmuk mérlegelése után az ügyvezető igazgató - távollétében a felnőttképzési vezető- saját belátása szerint foglalkozik. A panasz kivizsgálására akkor kerülhet sor, ha a bejelentés tartalma alapján valószínűsíti, hogy a panasznak van valóságalapja. Ez esetben az eljárás lefolytatásának nincs szabott határideje, és eredmény nélkül, az ügyvezető igazgató saját hatáskörben, az eljárást bármikor megszüntetheti. A névtelen bejelentés szintén dokumentálásra és iktatásra kerül, függetlenül annak következményeitől. Amennyiben a bejelentést tevő személy, a későbbiekben vállalja személyazonosságát, a bejelentést ismételt meg kell tennie, és ez esetben annak kivizsgálása a fentiek szerint történik.